



Centro Universitário de Brasília
Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD

WILLIAN FARIAS

CRISE DE INFORMAÇÃO
ESTUDO DE CASO SOBRE A ATUAÇÃO DA CAIXA
ECONÔMICA NO BOATO SOBRE O FIM DO BOLSA FAMÍLIA

Brasília
2015

WILLIAN FARIAS

CRISE DE INFORMAÇÃO
ESTUDO DE CASO SOBRE A ATUAÇÃO DA CAIXA
ECONÔMICA NO BOATO SOBRE O FIM DO BOLSA FAMÍLIA

Projeto de trabalho acadêmico apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como uma das atividades programadas pelo módulo Metodologia Científica do curso de Gestão da Comunicação nas Organizações.

Orientador: Prof. MSc. Luiz Cláudio Ferreira

Brasília
2015

WILLIAN FARIAS

CRISE DE INFORMAÇÃO
ESTUDO DE CASO SOBRE A ATUAÇÃO DA CAIXA
ECONÔMICA NO BOATO SOBRE O FIM DO BOLSA FAMÍLIA

Projeto de trabalho acadêmico apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como uma das atividades programadas pelo módulo Metodologia Científica do curso de Gestão da Comunicação nas Organizações.

Orientador: Prof. MSc. Luiz Cláudio Ferreira

Brasília, _____ de _____ de 2015

Banca Examinadora

Professor orientador

Professor avaliador

Professor avaliador

RESUMO

O objetivo deste trabalho é analisar e compreender as características do boato sobre o fim do Bolsa Família, em 2013. Esse estudo se justifica já que boatos são extremamente nocivos à saúde das empresas. Eles atingem a marca, podendo acabar com a reputação de produtos ou serviços. Diante desse cenário, é importante que as organizações estejam atentas a esse fenômeno, que, por sua vez, surge como fator surpresa na maioria das vezes. Nesse sentido, entender o surgimento e o desenvolvimento de rumores é passo importante para saber como preveni-los. Este trabalho é um estudo de caso focado no boato sobre o fim do Bolsa Família, com visão particular sobre a atuação da Caixa Econômica Federal nesse contexto. A ideia é debater sobre as etapas do boato, origem e elementos contextuais, a fim de estabelecer razões pelas quais este tenha surgido e ganhado credibilidade em âmbito nacional. Ao final desta pesquisa, notou-se que, apesar da busca pela origem do boato, as condições contextuais nele alocadas são mais determinantes para o surgimento e disseminação. Nessa lógica, entender o contexto é também a chave para gerenciar riscos de que outros rumores se espalhem.

Palavras-chave: Caixa Econômica. Bolsa Família. Boato. Origem. Contexto.

ABSTRACT

The objective of this paper is to analyze and understand the main characteristics of the rumor spread in 2013 that the Brazilian social policy Bolsa Família would be extinguished. This case study is justified since rumors are extremely harmful to companies' and organizations' health. A rumor can injure the reputation of products and services of a given brand. Thus, it is important that the companies are thoughtful to this phenomenon, which, most of the times, emerge as a surprise. In this regard, understanding the appearing and spreading of rumors is a fundamental step to be mindful of how to prevent them. This paper is a case study focused on the rumor of the ending of Bolsa Família, with a particular view on the acting of Caixa Econômica Federal. The main idea is to present and discuss the different stages of this rumor, its origins and contextual elements, in order to settle the reasons why it has emerged and has been spread with credibility at national level. This paper tries to set parameters and find causes with the objective of contributing for the prevention against rumors. At the end of the research, it was noted that, despite the initial search for the rumor origins, the contextual conditions inherent to it were found to be more determinant for its dissemination. Therefore, understanding the context is the key to control and manage the risks that other rumors are spread.

Key-words: Caixa. Bolsa Família. Rumor. Source. Context.

Sumário

Introdução.....	7
1 Proposições de Estudo – O que é boato?.....	9
1.1 Boato e Notícia.....	11
1.2 O boato virtual: distribuição e credibilidade.....	13
1.3 O boato nas organizações.....	17
2 O caso em análise.....	21
2.1 Contexto do caso.....	21
2.2 Ato I: Crise política.....	22
2.3 Ato II: Crise Organizacional.....	25
2.4 Ato III: Fim das Investigações.....	27
3 Metodologia de pesquisa.....	28
3.1 O estudo de caso.....	28
3.2 Unidade de análise.....	30
4 Relatório de pesquisa: questões de análise.....	32
4.1 As características do boato se encaixam nesse caso? De que maneira.....	32
4.2 Na disseminação do boato, quem manda: origem ou contexto?.....	33
4.3 Que ferramentas foram usadas para combater a disseminação dos boatos?.....	36
Considerações Finais.....	39
Referências	42
Apêndices.....	44

INTRODUÇÃO

No dia 18 de maio de 2013, muitas agências da Caixa Econômica Federal amanheceram lotadas. Um número incomum de pessoas se aglomeraram na frente das unidades do banco com objetivo de sacar o benefício do Bolsa Família. Esse número de pessoas em um único dia causou estranheza, uma vez que existe um calendário para o saque do dinheiro, separando os beneficiários com datas diferentes para evitar a lotação dos pontos de venda. Uma dúvida surgiu: o que teria acontecido para gerar aquele movimento extraordinário? Logo se descobriu uma história, de origem desconhecida, sobre o fim do Bolsa Família. O quebra-cabeça começou a ser montado. As pessoas correram até às agências para receber o benefício, mesmo que este estivesse fora da data prevista. Alguns conseguiram, outros não.

No dia 19 de maio, a história se repete e o fato começa a tomar espaço nos jornais. Nesse sentido, tanto a Caixa Econômica quanto o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), ambos responsáveis pelo programa, pronunciaram-se sobre o caso. Ambos desmentiram o fim do programa social, embora não oferecessem nenhuma explicação razoável sobre o adiantamento do benefício. Essa justificativa veio dias depois, após um embaraçoso episódio de erros de informação da Caixa Econômica.

Mesmo com as explicações, o boato teve vida longa. Durou pelo menos três dias com impacto direto na rotina das agências Caixa. Mesmo que majoritariamente falando sobre o fim do Bolsa Família, o rumor também ganhou variações como benefício extra do dia das mães e até adiantamento por conta da visita do Papa, no Rio de Janeiro.

Este trabalho existe, portanto, para contribuir no entendimento e mapeamento do desenvolvimento de boatos no campo social e qual o impacto dessa ação para a imagem das empresas, no caso a Caixa Econômica Federal. Para isso, no entanto, é importante que se esclareçam alguns pontos.

- Por que a Caixa Econômica foi vítima de boato?
- Como a empresa combateu os boatos?

A partir destes esclarecimentos, espera-se chegar em um denominador comum sobre as causas deste boato para entender qual a melhor forma de combatê-los.

Para alcançar os objetivos propostos por este trabalho, essa pesquisa foi dividida em cinco etapas. A primeira delas, a proposição de estudo, busca encontrar apoio teórico para fundamentar a pesquisa, refletindo sobre as principais características do boato em sua origem e desenvolvimento. O segundo passo é a descrição do caso, este também dividido em três atos. Os atos separam a crise política, a institucional e o fim das investigações. Essa separação é feita para ampliar os pontos de vista sobre o fenômeno e suas consequências em diferentes esferas.

O terceiro passo é a metodologia, onde há a explicação mais detalhada sobre a remontagem cronológica do caso, por meio de notícias da *Folha de S. Paulo*. Nessa etapa, mostra-se as ferramentas que serão usadas para análise e geração do relatório de pesquisa. Este, por sua vez, constitui a quarta etapa da pesquisa. O relatório visa compilar os principais conhecimentos gerados na remontagem do caso para responder perguntas essenciais aos objetivos propostos por esta pesquisa.

Objetivo Geral

- Analisar e compreender as características do boato sobre o fim do Bolsa Família, traçando as principais características do fenômeno e a atuação da Caixa Econômica Federal nesse cenário.

Objetivos Específicos

- Compreender a natureza de um boato no Século XXI: como surge e é distribuído.
- Verificar o caminho que o boato percorre até ganhar credibilidade
- Analisar ações que possam prevenir ou reduzir o efeito dos boatos nas organizações

1- PROPOSIÇÕES DE ESTUDO – O QUE É BOATO?

Ao pensar em boato, não é incomum que imaginemos uma informação falsa. O termo sugere uma associação dessa natureza. No entanto, se não é um equívoco, é, certamente, uma antecipação classificá-lo somente dessa maneira. De acordo com Kapferer (1993), o boato é uma comunicação informal, antes de tudo. Segundo o pesquisador, o boato precede todos os meios de comunicação de massa, uma vez que era responsável por difundir informação antes da escrita.

A essência do boato é ser uma palavra à margem da palavra oficial, ela é um contra poder. O boato está em todos os lugares e em todas as esferas de nossa vida social. Ele é o mais antigo dos meios de comunicação de massa. Antes mesmo de existir a escrita, o ouvi-dizer (bouche-à-oreille) era o único veículo de comunicação nas sociedades. O boato veiculava informações, fazia e desfazia reputações, precipitava os motins ou as guerras. (KAPFERER, 1993, p. 4)

Jean-Bruno Renard (2007) em seu artigo “Um gênero comunicacional: os boatos e as lendas urbanas” faz uma separação no conceito de boato, sugerindo que existam dois tipos, o boato enquanto informação não verificada e o boato como informação falsa. No primeiro caso, o boato pode se revelar como uma informação real, o que, segundo o autor, eleva o seu status de boato para notícia, na maioria das vezes.

Depois de fazer a distinção básica entre boatos não checados e boatos falsos, Renard referencia Michel-Louis Rouquette (1990) para exemplificar algumas características que transformam uma narrativa em um boato. São elas:

- Instabilidade: o boato possui a tendência de transformação. Sua narrativa muda de acordo com o tempo e com a cultura local de onde é difundido.
- Implicação: os boatos só são difundidos quando o conteúdo atinge diretamente a vida do difusor. Essa narrativa exige consequências diretas.
- Negatividade: os boatos tendem a ganhar notoriedade quando são negativos. O autor explica que “más notícias são consideradas mais vitais do que as boas.” Nesse sentido, a negatividade dos boatos, na maioria das vezes, sugere um alerta, algo que o receptor possa tomar medidas para evitar.

- Atribuição: trata-se da fonte utilizada pelo narrador. A atribuição pode ser fraca, média ou forte, mas sempre haverá uma fonte, seja um jornal ou um amigo de um amigo.

Ao enunciar as quatro características de um boato, Renard oferece sua definição para o que é um boato. Segundo o autor, o boato se assemelha a uma lenda urbana, diferenciando as duas comunicações pelo modelo de narrativa. Isto é, o boato precisa ser mais sintético, enquanto a lenda urbana tem características mais prosaicas. De qualquer maneira, segundo o autor, ambos possuem a mesma natureza.

Um boato ou uma lenda urbana é um enunciado ou uma narrativa breve, de criação anônima, que apresenta múltiplas variantes, de conteúdo surpreendente, contada como sendo verdadeira e recente em um meio social que exprime, simbolicamente medos e aspirações (RENARD, 2007, p. 98)

Luiz Carlos A. Iasbeck (2000) em seu artigo “O Boato Além e Aquém da Notícia”, ressalta uma característica latente e decisiva para a definição do conceito de boato: a “contribuição coletiva.” Segundo o autor, os “boatos são ondas noticiosas disformes que circulam ao sabor das contribuições coletivas, segundo uma ética bem definida e uma estética bastante esgarçada, capaz de conter uma variada gama de produtores/fruidores.”

Justamente por possuir muitos produtores, como sugere Iasbeck, o boato tem origem difusa, sendo improvável que se encontre o produtor inicial da narrativa. O pesquisador defende que um erro tradicional da pessoa que pesquisa um boato é tentar encontrar a origem. Na opinião do pesquisador, o boato só se torna um boato quando ganha circulação e, para isso, precisa estar desvinculado a uma origem.

Seja de onde venham, o grande equívoco de quem se aventura a investigar um boato é descobrir-lhe a origem. Isto porque o boato só se torna um fenômeno depois que ganha circulação e, para tanto, é preciso estar desalojado de um hipotético lugar de origem. Sua constituição é coletiva e difusa, na medida em que cresce e corre com contribuições (IASBECK, 2000)

O afastamento de uma origem, aliado à característica de instabilidade de um boato, sugere uma lógica comparação com o conceito de Inteligência Coletiva, sugerido por Pierre Levy (1994) em livro homônimo. De acordo com Levy, a inteligência coletiva indica uma construção de conhecimentos através da contribuição coletiva. Segundo definição do próprio autor, “é uma

inteligência distribuída por toda parte, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que resulta em uma mobilização das competências” (p.28).

Ainda que o próprio autor destaque que “o objetivo da inteligência coletiva são o reconhecimento e o enriquecimento mútuo das pessoas, e não o culto de comunidades feitichizadas ou hipostasiadas” (p.29), é improvável não entender o boato como uma construção coletiva. Chris Anderson, em seu livro *A Cauda Longa*, corrobora a ideia de que a inteligência coletiva surge espontaneamente, sendo impossível identificar uma origem ou controlar seu crescimento, conceito que se aplica à natureza dos boatos.

Quando profissionais - editores, acadêmicos, jornalistas - estão dirigindo o espetáculo, pelo menos sabemos que compete a alguém cuidar de alguns atributos fundamentais, como exatidão. Mas, agora, dependemos cada vez mais de sistemas pelos quais ninguém é responsável; a inteligência é simplesmente emergente, o que significa dizer que ela parece surgir espontaneamente dos grandes números. (ANDERSON, 2007, p.34)

Nesse aspecto, entende-se, portanto, que o boato é uma espécie de contra-inteligência coletiva, já que se apropria da natureza de contribuições para se difundir, ao passo que é uma comunicação marginal, muitas vezes com informações falsas. Dessa maneira, Anderson utiliza a Inteligência Coletiva para sugerir uma discussão essencial para esse trabalho, a relação entre boato e notícia. Em uma sociedade de produtores de informação, diferenciar os dois produtos de comunicação é um passo importante para entender mais sobre os boatos, suas origens e difusões.

1.1 Boato e Notícia

Em 1990, durante o governo do Presidente Fernando Collor, uma medida econômica, comandada pela então Ministra da Fazenda, Zélia Cardoso de Mello, foi responsável pelo confisco das cadernetas de poupança no Brasil. Especificamente, as contas com mais de 50 mil cruzados novos, cerca de R\$ 6 mil, colocando em valores atuais. Essa reação econômica ganhou corpo histórico, sendo lembrada como um dos principais marcos do governo.

No início de fevereiro do ano de 2015, uma nova suposta história de confisco da poupança tomou os meios de comunicação. Uma imagem com padrão visual do site G1 foi propagada com a seguinte manchete: “Governo deve aplicar o confisco nas poupanças Caixa no mês de fevereiro”. A notícia foi desmentida pelo próprio G1 no dia 13 de fevereiro, com uma

nota do Ministério da Fazenda negando o confisco. Além disso, consta-se na matéria a informação de que a Polícia Federal deve investigar a origem do boato.

As duas histórias se comunicam, principalmente por uma delas oferecer credibilidade à segunda. Isto é, o fato de já ter existido o confisco da poupança, abre possibilidade para que haja um segundo. Mesmo que, na realidade, isso não seja verdade, a primeira história alimenta o imaginário da população, abrindo caminho para a criação e propagação de um boato.

Jean Noel Kapferer (1993), em sua obra “Boatos: o mais antigo mídia do mundo”, defende que a força dos boatos está justamente em ser uma narrativa próxima da realidade.

Os boatos não incomodam só porque são falsos: se fosse assim ninguém se importaria. Acredita-se neles justamente porque têm um fundo de verdade; fato comprovado pelos vazamentos de informação e segredos políticos divulgados. Os boatos incomodam porque são um tipo de informação que o poder não pode controlar. Diante da versão oficial, surgem outras verdades: a cada um a sua. (KAPFERER, 1993, p. 4)

Kapferer faz uma contribuição relevante ao atribuir a verossimilhança como característica formadora do conceito de boato. Ou seja, quanto mais próximo da realidade, mais crível é o boato. Isso, no entanto, sugere uma comparação perigosa entre notícia e boato, já que ambas necessitam, cada uma a sua maneira, de estarem sustentadas por um contexto que as torne verdadeiras. Nesse sentido, Kapferer insiste que, para o receptor da comunicação, a notícia e o boato se misturam, considerando que nos dois casos o leitor não verifica a informação, mas sim terceiriza o trabalho para um emissor da notícia, tradicionalmente os jornais. Isso denota, para Kapferer, um atributo que une notícia e boato de tal maneira que seja impossível separá-los em um primeiro momento.

As definições de boato que insistem no caráter não verificado da informação se inscrevem num período histórico em que a desconfiança em relação a eles é bastante grande. Estas não satisfazem, na medida em que diz-se, o critério de não verificação é subjetivo e não distingue o boato da divulgação oral de uma informação lida, por exemplo, de manhã, no jornal. Nós transferimos a outros a tarefa de verificar, embora não tenhamos as provas formais de sua realização. Como ele apresenta como o discurso de uma testemunha direta, o boato tem os mesmos critérios de verificação que qualquer outro mídia. (KAPFERER, 1993, p. 9)

Ainda que Kapferer sugira uma aproximação entre o boato e a notícia, deve-se colocar na conta desta equação, já que se sugere dois pontos iguais em pólos invertidos, a importância da credibilidade dos meios de comunicação.

Para distinguir notícia de boato, Iasbeck (2000) apresenta uma definição que separa as duas formas de comunicação pela sua natureza e, por consequência, por seu objetivo. O autor acredita que o boato tende a ser mais propagado justamente por dar margens à diferentes possibilidades, sendo mais abrangente. Por outro lado, a notícia tem caráter mais singular, reduzindo e organizando um determinado contexto para o consumidor de informação.

Se a notícia é redutora e excludente, o boato é complexo e incluyente. Por isso, ambas as formas trabalham em sentidos radicalmente diferentes: enquanto o boato tende a se alastrar, a notícia tende a murchar, atrofiando as possibilidades interpretantes do ambiente a qual se reporta. (IASBECK, 2000, p.07)

Dessa maneira, Iasbeck defende que um boato, mesmo agarrado à um contexto verossímil, precisa necessariamente ser flexível e aberto a possibilidades, já que o sucesso deste boato depende da contribuição de seus receptores/produtores. “Num boato, qualquer que seja, não há espaço senão para multiplicação de possibilidades. O único fator limitador é o próprio contexto, no qual o boato age e tende a produzir consequências” (IASBECK, 2000, p.02).

1.2 O boato virtual: distribuição e credibilidade

A montadora de motocicletas Honda enfrentou uma crise de comunicação online, originada por um boato que ganhou força na falecida rede social, o Orkut. O boato conta história de uma peça em formato de cruz invertida, localizada no modelo CG Titan 150. Esta cruz envolveria um pacto entre um engenheiro e supostas entidades demoníacas. Segundo o trabalho da pesquisadora Danielle Sandri Reule, *A Dinâmica dos Rumores na Rede: A Web como Espaço de Propagação de Boatos Virtuais* (2008), a história teve repercussão offline, atingindo veículos de comunicação como Estado de São Paulo que, em 9 junho de 2006, publicou matéria com o título, “Boato envolvendo pacto do ‘além’ assombra Honda.” A reportagem, inclusive, traz entrevista com um porta-voz da montadora que admite a possibilidade de trocar o formato da peça, com objetivo de evitar mais problemas.

Uma rápida abordagem sobre o caso da Honda ajuda a entender que uma história de origem online tem impacto offline. Sobre o rumor que se origina e se desenvolve na internet, Iasbeck aponta duas características: a rápida propagação e a perda de credibilidade do boato, uma vez que se exclui o contato físico.

A troca rápida de correspondências eletrônicas e a possibilidade de, ao mesmo tempo, uma pessoa comunicar-se com milhares, geograficamente dispersas, acelera em muito o tempo de propagação de um boato. Porém, se há, na economia de tempo, um ganho de eficiência na disseminação, há também considerável perda de qualidade quando verificamos que a ausência do contato físico, da proximidade que a transmissão oral proporciona, compromete a credibilidade e, por consequência frustra a continuidade da divulgação do boato. (IASBECK, 2000)

Reule (2008), por outro lado, minimiza a perda do contato físico, sobressaltando as qualidades da internet, inclusive como mídia que mais se aproxima desse tipo de contato.

[...] sob uma aparência de mídia visual (como uma televisão ou um outdoor), a internet se aproxima bastante da comunicação oral - seja numa interação face a face, seja através de um telefone. A diferença é que ela permite a difusão simultânea de uma mensagem a partir de uma única fonte para uma pluralidade de destinatários. (REULE, 2008, p. 53)

Steve Buttry (2014), editor de Transformação Digital na Digital First Media, apóia o argumento de Reule. Ele relata, por meio do Manual de Verificação: um guia definitivo para a verificação de conteúdo digital na cobertura de emergências, sua crença nas novas tecnologias e no seu poder de conectividade.

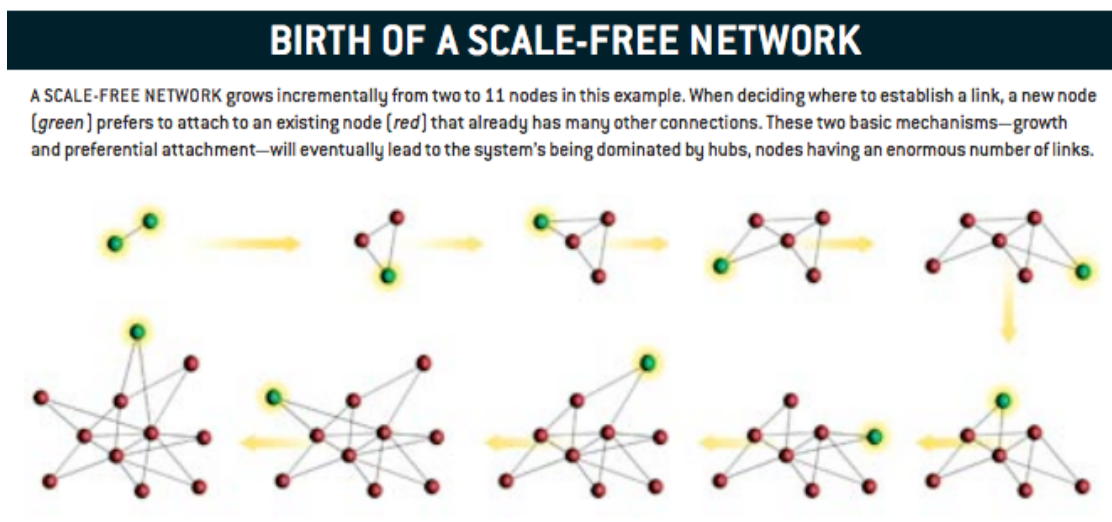
A tecnologia também mudou o jeito de encontrar e lidar com fontes e informações. Conforme participantes e testemunhas de acontecimentos noticiosos compartilham seus relatos pela publicação de textos, fotos e vídeos em redes sociais e blogs, jornalistas podem encontrar e conectar-se mais rapidamente com pessoas que viram as notícias se desenrolarem, tanto usando ferramentas de busca e outras tecnologias, e também pelo Crowdsourcing. (BUTTRY, 2014, p. 15)

Não há consenso, portanto, quanto a natureza da internet no aspecto de estar mais próxima ou mais distante de um contato físico e, por consequência, aumentar a credibilidade do boato. O que é ponto em comum entre os pesquisadores, porém, é a facilidade de propagação do conteúdo na rede, seja ele verossímil ou não. Nesse sentido, os pesquisadores Albert-László Barabási e Eric Bonabeau, apresentam, em artigo para Scientific American (2003), uma teoria sobre como um material é disseminado em redes. Nesse estudo, no entanto, interessa-se pela relação boato e web.

Barabási e Bonabeau trazem para a discussão o conceito de "rede sem escalas", que é, em linhas gerais, uma rede que funcionaria por meio de nós hiperconectados, chamados de hubs. No modelo dos pesquisadores, uma rede funciona com vários nós, exercendo conexões entre si,

porém os hubs são nós que recebem mais conexões que os demais. Isso porque, segundo os pesquisadores, um novo nó tende a se conectar com um já existente com o maior número de conexões possíveis. "Interestingly, the mechanism of preferential attachment tends to be linear. In other words, a new node is twice as likely to link to an existing node that has twice as many connections as its neighbor." (BARABÁSI E BONABEAU, 2003, p.65). Dessa maneira, os hubs tendem a receber sempre mais conexões, lei que foi intitulada de "The Rich Get Richer."

Figura 1 – Conexão de nós apresentado por Barbási e Bonabeau



Fonte - (Modelo de conexão de nós apresentado por Barabási e Bonabeau, em artigo Scale-Free Networks, em maio de 2003, disponível em <http://coss.fsu.edu/geography/stallins/geog/Readings/scalefree.pdf>)

O modelo de Barabási e Bonabeau é usado por Reule na hora de explicar a propagação dos boatos. O argumento proposto pela pesquisadora é que o desenho de rede proposto pelos dois cientistas pode explicar a rápida difusão de boatos na web.

[...] apesar de a tolerância a falhas aleatórias ser grande numa rede desse tipo, se os nós centrais, os hubs, forem atacados, toda a rede fica vulnerável. Presupõe-se, assim, que o conceito possa ser empregado em qualquer tipo de informação disponível na Internet. E, aplicado a rumores que constituem falsas informações, tem-se, então, uma disseminação rápida e abrangente de um conteúdo enganoso. (REULE, 2008, p. 47)

Se por um lado a internet oferece canais para que os boatos se espalhem rapidamente, a mesma rede também facilita o processo de checagem da informação. Atualmente já existem diversos sites que existem apenas para desmascarar boatos. Só no Brasil, o *Boatos.org* e *E-*

Farsas aparecem na lista de sites especializados. Fora do país, alguns ganham destaque como, por exemplo *Hoaxbusters*, *Snopes* e *Truth or Fiction*. Há até um museu de boatos mantido pelo site *Museum of Hoax*. Além disso, é indispensável que os meios de comunicação com credibilidade jornalística atuem para esclarecer informações e reduzir o dano de um boato.

Porém, nem sempre os veículos da imprensa fazem o trabalho de esclarecer boatos. Em alguns casos, acontece justamente o contrário. Em 05 de março de 2015, a internet foi bombardeada pela notícia de que o ator norte-americano, Jack Nicholson, estaria em um dos estágios finais da doença de Alzheimer. Por conta disso, ele não conseguiria mais memorizar nenhum roteiro e, portanto, estaria definitivamente fora das produções cinematográficas. A notícia foi divulgada pela *Star Magazine*, publicação que de acordo com estimativa feita pelo site *Gawker*, é a publicação menos confiável nos Estados Unidos, ostentando somente 12% de exatidão nas notícias. Isso, no entanto, não foi impeditivo para que grandes veículos nacionais adotassem o boato. No Brasil, a notícia foi veiculada pelo *Correio Braziliense* e *Estado de S. Paulo*, por exemplo. A ação da imprensa levou o tema a comandar o trending topics no Twitter e foi um dos assuntos mais comentados na rede.

Depois de toda a comoção, descobriu-se que a imprensa brasileira estava um pouco atrasada na repercussão do caso. A mesma notícia tinha sido veiculada em 2013, por grandes meios de comunicação, como o inglês *The Guardian*. Desde a publicação original do boato, Jack Nicholson foi visto dias depois na inauguração de uma exposição de um amigo fotógrafo, em Nova York. Ainda no mesmo ano, ele anunciou o vencedor do Oscar de melhor filme. Já em 2015, ano em que o boato renasceu, Nicholson foi entrevistado pelo portal norte-americano *TMZ*, durante uma partida de basquete pela NBA. Diferente do que foi publicado, o ator não demonstrou qualquer sinal de falta de memória. No último dia 15 de fevereiro, o ator apresentou um dos segmentos humorísticos do “*Saturday Night Live*.”

Diante dos fatos, é possível concluir que a imprensa seguiu os rastros de um boato, tornando-o notícia, antes mesmo de apurar se as evidências apontavam para uma história real ou não. Em rápida pesquisa informal, com colegas de trabalho e amigos, descobre-se que, mesmo o boato tendo sido desmentido na imprensa, não perdeu a força, já que várias pessoas tomaram conhecimento do boato como notícia e, por outro lado, não souberam da retificação.

1.3 O boato nas organizações

Em um século onde a comunicação ganha protagonismo na dinâmica corporativa, os boatos podem causar grandes prejuízos às corporações, o que, inclusive, é objeto deste estudo. Segundo Maria Tereza Garcia (2002), boatos podem ser o estopim para gerar crises de comunicação, mesmo que esses boatos não possuam nenhum fundo de verdade.

[...] muitas vezes, uma crise é desencadeada por um boato, não é preciso que haja um fato comprovado para que a história se alastre, e todo mundo sabe que, quando uma notícia ruim atravessa as portas de uma empresa e ganha o conhecimento público, torna-se uma crise, mesmo que não haja nenhuma consistência nas informações divulgadas. (GARCIA, 2002, p. 58)

O poder do boato nas empresas é exemplificado através da história que atingiu uma das maiores companhias do mundo, a Procter & Gamble. Em 1980, surgiu um rumor que associou a logomarca da P&G ao satanismo. A imagem popularmente batizada de "man in the moon", traz um homem ajustado ao formato da lua, acompanhado de 13 estrelas. As histórias que surgiram em cima dessa ilustração foram muitas, uma delas conseguiu encontrar um chifres e até um 666 invertido, estrategicamente colocado dentro da barba do homem, como ilustra imagem abaixo.

Figura 2 – Logo P&G 1980



Fonte: <http://snopes.com/business/alliance/procter.asp>

O caso da Procter & Gamble se alastrou por muito tempo, tornando-se uma espécie de lenda urbana. Lembrando que este boato ocorre em determinado tempo em que não havia internet, potencializando, portanto, a natureza oral do rumor e dificultando a checagem das informações. Resultado disso é que o boato se manteve vivo por anos, até que em 1991, a empresa resolveu reformar a logomarca e optou por uma estrutura que simplificasse os cabelos do homem na lua, com objetivo de acabar com qualquer possível associação ao satanismo.

Figura 3 – Logo P&G 1991



(Fonte: <http://snopes.com/business/alliance/procter.asp>)

Mesmo após a troca da logomarca, o boato não morreu. No início de 1995, a concorrente da P&G, Amway, foi acusada de reacender os rumores sobre satanismo. Neste mesmo ano, a Procter and Gamble decidiu extinguir a logomarca de uma vez por todas, tentando afastar os boatos. A empresa optou por uma abordagem literal, usando uma logomarca que ostenta somente as letras P&G. Em 2007, a corte americana declarou a P&G vencedora do processo que acusa a Amway de reacender o boato, penalizando a empresa a pagar \$ 19.250.000, 00 de indenização.

Figura 4 – Logo P&G 1995



(Fonte: <http://snopes.com/business/alliance/procter.asp>)

O caso da Procter & Gamble ilustra o poder que um boato exerce na comunicação de uma empresa. De acordo com Valdir Martins (2008), em sua tese de doutorado “O Boato como Simulacro”, comunicações informais como os boatos merecem atenção no controle da marca.

Conclui-se que a interferência de um boato pode ser nefasta para a sobrevivência de uma entidade, uma vez que pesa a possibilidade de ele vir ou não a ser confirmado pelos fatos. O boato constitui um importante componente da comunicação empresarial e seu tratamento merece todo cuidado. (MARTINS, 2008, p. 174)

Como demonstra o caso acima, o boato é poderoso e, acima de tudo, perigoso na rotina de uma empresa. Eles constroem e destroem verdades, criam paradigmas, alertam sobre riscos inexistentes em uma persistente batalha contra a reputação da vítima dos rumores. No entanto, a P&G teve a árdua missão de lutar contra um boato em tempos que a internet não passava de um projeto, longe de ser uma realidade. Hoje, no entanto, a luta é diferente. Da mesma forma em que os boatos se propagam rapidamente na rede, as empresas também oferecem resposta de maneira mais rápida e independente. Os veículos de comunicação como grandes jornais contribuem para destruir um boato, porém a organização, caso tenha seu próprio meio de comunicação, pode combater o rumor imediatamente.

Figura 5 – Site de boatos da Coca-Cola



Fonte: Coca-Cola Brasil, disponível em: www.cocacolabrasil.com.br

A Coca-Cola, por exemplo, sempre foi vítima de diversos boatos. O contexto contribui. Toda a história da fórmula secreta alimenta uma porção de rumores sobre o impacto da bebida na saúde, além da forma como é produzido. Para combater esses boatos, a empresa decidiu criar um canal de comunicação exclusivamente voltado para desmistificar histórias sobre a marca. O canal chamado “Verdade e Boatos” fica dentro do site da empresa, em versão nacional. Logo no topo da página, a explicação breve credencia a Coca-Cola como principal fonte sobre ela mesma, “Nem todas as informações que circulam na internet, imprensa e demais meios de comunicação são verdadeiras. Conheça aqui as verdade e boatos mais frequentes que envolvem os nossos produtos.”

2 O CASO EM ANÁLISE

O que se segue é uma reconstrução cronológica do caso feito por meio de notícias publicadas na Folha de S. Paulo. Nesse sentido, foram incluídos também notas oficiais da Caixa Econômica Federal sobre o episódio, com objetivo de montar de maneira mais detalhada a cadeia de acontecimentos que gerou tema para este trabalho.

2.1 Contexto do caso

O Bolsa Família é responsável por beneficiar mais de 14 milhões de famílias em todos os estados brasileiros, totalizando um número de cerca de 50 milhões de beneficiários, segundo o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Em 2013, foram transferidos R\$ 24,5 bilhões à famílias de baixa renda. Em 2014 esse valor chegou em R\$ 27 bilhões. Pelo número de famílias atendidas e das despesas públicas que o programa exige, percebe-se que faz parte da rotina de milhões de brasileiros. Nesse sentido, a Caixa Econômica Federal atua como mediadora da política assistencial, utilizando as agências e estrutura bancária para fazer o repasse do benefício.

Em 2013, no ano em que o Bolsa Família comemorava 10 anos, um boato sobre o fim do benefício atingiu todo o Brasil. Milhares de pessoas se aglomeraram em agências da Caixa para sacar o dinheiro. Segundo apuração do G1 junto ao MDS, pelo menos 12 estados e 113 agências foram atingidos pelo boato. Não há, no entanto, uma estatística final sobre os prejuízos do boato. Sabe-se, porém, que caixas eletrônicos foram depredados no Maranhão e pontos de venda da Caixa sofreram danos em todo o país. Em alguns casos, a polícia precisou ser acionada para conter a ação da população.

De acordo com a Polícia Federal, não se sabe a origem do boato, no entanto o número incomum de pessoas em agências para fazer o saque do benefício começa em um sábado, 18 de maio de 2013. Para combater o alastramento da falsa informação, o MDS publica uma nota oficial no mesmo dia. Na tentativa de conter os danos, o ministério alerta que o Bolsa Família será mantida e que não há qualquer previsão de suspensão do benefício.

O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, MDS, informa que não há qualquer veracidade nos boatos relativos à suspensão ou interrupção dos pagamentos do Programa Bolsa Família. O MDS reafirma a continuidade do Bolsa Família, assegura que o calendário de pagamentos divulgado anteriormente está mantido e que não há qualquer possibilidade de alteração nas regras do Programa. O Bolsa Família está completando 10 anos e beneficia atualmente 13,8 milhões de famílias. É o maior e melhor focalizado programa de transferência de renda com condicionalidades do mundo e continuará cumprindo seu papel fundamental para a estratégia de superação da extrema pobreza no Brasil. (MDS, 2013)

Seguindo a linha do MDS, a Caixa também se pronunciou em nota oficial, garantindo a permanência do benefício. No texto, a instituição destaca que o calendário de pagamento está disponível na internet ou por telefone, oferecendo assim canais de informação oficiais.

A Caixa Econômica Federal informa que o pagamento do programa Bolsa Família ocorre normalmente de acordo com calendário estipulado pelo Governo Federal. A Caixa esclarece ainda que não procede a informação de que hoje seria o último dia para o pagamento do Bolsa Família. O calendário de pagamento pode ser consultado através do site www.caixa.gov.br e pelo telefone 0800 726 0101. (CEF, 2013)

Apesar da publicação das notas, a atividade no domingo (19) não foi menor. Estados como Rio de Janeiro, Ceará, Bahia e Rio Grande do Norte registraram tumultos em agências. Na segunda-feira (20), a Caixa publicou mais uma nota, desta vez esclarecendo sobre os valores sacados no final de semana. Segundo informações do banco, cerca de 900 mil beneficiários sacaram R\$ 152 milhões entre sexta (17) e domingo (19).

Mesmo sendo um grande contratempo para a Caixa Econômica Federal, que teve de lidar com depredações de agências e fazer convocações emergenciais de funcionários para normalizar as atividades, a crise, de maneira prática, parecia se normalizar após o final de semana. No entanto, a declaração da então Ministra dos Direitos Humanos, Maria do Rosário, confere outros contornos ao caso. Em seu twitter, Rosário escreve que “o boato do fim do Bolsa Família devem ser da central de notícias da oposição.” A partir daí, estava instalada a crise política.

2.2 Ato I: A crise política (20- 24 de maio)

Em reportagem da Folha de S. Paulo, do dia 20 de maio de 2013, cuja manchete é “Ministra diz que boato do Bolsa Família deve ter partido da oposição”, outras figuras políticas também repercutem a politização do boato. O ministro da justiça, José Eduardo Cardozo,

afirmou que todas as possibilidades deveriam ser consideradas, inclusive a de motivação política. “Ao que parece, não foi mero acaso, e nenhuma hipótese pode ser descartada”, disse à época.

A reação da de partidos de oposição foi instantânea. O então líder do PSDB na Câmara dos Deputados, Carlos Sampaio (SP) afirmou que as declarações da ministra eram irresponsáveis, ressaltando que tentaria convocar Maria do Rosário para se retratar no plenário. Neste mesmo dia, 20 de maio, o senador Aloysio Nunes (PSDB-SP) reage às declarações dizendo que o Partido dos Trabalhadores tem “know how” de fabricar boatos. Ainda no mesmo dia, a presidente Dilma Rousseff classificou o autor do boato como “criminoso” e reafirmou o compromisso do governo com a manutenção do programa. A então ministra da cultura, Marta Suplicy, também deu declarações sobre o boato, também o classificando como criminoso, além de ressaltar que os rumores dessa natureza “vão muito além da política.”

Na mesma segunda-feira, o deputado federal Rubens Bueno afirmou que possíveis falhas no pagamento do programa podem ter gerado o boato de extinção do Bolsa Família. Segundo declaração de Bueno, publicada pela Folha de S. Paulo, funcionários da Caixa teriam admitido o erros e liberado antecipadamente o recurso. Alimentando ainda a crise política que se desenhava ao redor do boato, o deputado ainda criticou o Governo. “Como nunca assumem seus erros e incompetências, tentaram empurrar a culpa para a oposição.” No ato, o deputado ainda fez menção à uma possível convocação do então Ministro da Fazenda, Guido Mântega, para dar explicações sobre o caso.

O então vice-presidente do Senado, Jorge Viana (PT-AC) defendeu o governo dizendo que o Partido dos Trabalhadores era historicamente vítima de boatos e refletiu sobre a força dos rumores na construção de novas realidades. “O certo é que praticamente se institucionalizou a maneira de se enfrentar a realidade com boatos”, comentou o senador.

Sobre as investigações, a Polícia Federal informou, segundo apuração da Folha de S. Paulo, que a hipótese de que os boatos tenham começado na internet já estava descartada. Ainda de acordo com a mesma apuração, relatório do Planalto informou que os boatos teriam começado no sábado (18), por volta das 15h20, e só teriam ganhado influência na internet a noite. O relatório também divulga a existência de pelo menos cinco boatos que participaram do contexto, sendo eles:

- “Greve de servidores da Caixa”
- Bônus de Dia das Mães

- Repasse extra de R\$ 300
- Fim do Bolsa Família
- Suspensão temporária do benefício - Motivo: chegada do papa

O caso do papa é abordado em reportagem do dia 19 de maio, cuja manchete é "Visita do Papa seria uma das causas para suspensão do Bolsa Família, segundo boatos." Uma fonte identificada como Janúbia Silva Alves, moradora da Baixa do Sapateiro, uma comunidade do Rio de Janeiro, deu voz ao rumor: "a minha vizinha, que já pegou o dinheiro dela, disse que o governo quer economizar dinheiro para conseguir fazer as festas para o papa."

Além do fim do Bolsa Família e o caso do papa, outro boato que ganhou destaque foi o do benefício do dia das mães, que, por sua vez, se mistura com o repasse extra de R\$ 300. Como o benefício estava disponível antes da data prevista, surgiu o rumor de que aquele dinheiro não era referente ao pagamento do Bolsa Família, mas sim um repasse extra em homenagem ao dia das mães. Sobre a greve de servidores da Caixa, não foi encontrada nenhuma referência nos jornais utilizados para fazer a recomposição histórica do caso.

No segundo dia de repercussão sobre o boato do Bolsa Família, a ministra Tereza Campello (Desenvolvimento Social) informou que o Ministério pretendia utilizar serviços de mensagem de texto para celular com objetivo de informar os usuários do Bolsa Família. A ideia era criar um canal de comunicação oficial, e, com isso, evitar a propagação de novos boatos. Segundo a ministra, o serviço já tinha sido iniciado em 20 de maio.

Para além das soluções, a crise política ainda ganhava força. O ministro José Eduardo Cardozo (Justiça) voltou a ressaltar que os boatos podem ter sido "orquestrados." Mesmo assim, ele afirmou que não daria declarações conclusivas antes que a apuração fosse concluída, adotando assim um discurso moderado. Por outro lado, no mesmo dia, o Presidente do PT, Rui Falcão, classifica os boatos como "terrorismo eleitoral", porém não aponta culpados.

O dia termina sem novidades nas investigações, somente é acrescentada a informação de que a Caixa nega que os incidentes tenham sido causados por problemas técnicos. Isto é, como a liberação indevida ou atraso nos pagamentos.

Uma relevante novidade nas investigações surgiu no dia 24 de maio, quando a Polícia Federal declara que ligações telefônicas e rádios foram responsáveis por espalhar o boato e construir a consequência viral. Nesse sentido, a notícia somente remete aos dias anteriores, onde o mesmo órgão já havia descartado a possibilidade do boato ter se originado na internet. O passo

a seguir, no entanto, seria identificar os primeiros sacadores do benefício e, através deles, tentar chegar à origem do boato.

Dois dias antes do anúncio da Polícia Federal, o ministro José Eduardo Cardozo (Justiça) admitiu que a investigação sobre os boatos era "complexa." "Chegar às fontes primárias do boato não é uma tarefa fácil", afirmou.

2.3 Ato II: Crise Organizacional (25 - 29 de maio)

No dia 25 de maio, a Folha publica uma notícia que prova que a Caixa alterou o pagamento do Bolsa Família na véspera do início do boato. A matéria ressalta que a empresa trocou o calendário de pagamento sem aviso prévio. Segundo a Folha, todos os benefícios foram liberados de uma só vez, um total de R\$ 2 bilhões para 13, 8 milhões de famílias.

A *Folha* teria descoberto essa informação, por meio de uma dona de casa da cidade de Fortaleza. A fonte, cujo nome é Diana dos Santos e tem 34 anos, apresentou à reportagem o comprovante do saque do benefício no dia 17 de maio. Esse saque representa uma antecipação do pagamento em 12 dias. A dona de casa ainda declara ao jornal sua própria teoria de porque o boato teria nascido e se espalhado. "Acho que outras pessoas também conseguiram receber antecipado, foram avisando aos conhecidos e virou essa confusão", disse Diana.

Uma vez confrontada com o comprovante do adiantamento, a Caixa mudou a versão oficial, afirmando que em "busca de melhorias no Cadastro de Informações Especiais, optou por permitir o saque pelos beneficiários independentemente do calendário individual." A empresa ainda diz na reportagem que já antecipou o pagamento em outros casos, e que não informou aos beneficiários.

No dia seguinte, 26 de maio, a repercussão foi imediata, atingindo, naturalmente, a Caixa. Membros da oposição do Governo sugeriram a convocação do então presidente da Caixa, Jorge Hereda, para fornecer explicações sobre o que o senador Álvaro Dias (PSDB-PR), chamou de "lambança" da empresa. "A Caixa deu declarações falsas, e é preciso fazer o enquadramento jurídico disso. Há suspeita de improbidade administrativa por parte dos gestores do programa", disse o senador. As declarações "falsas" ao que o senador se refere fazem parte de uma série de pronunciamentos oficiais da Caixa ressaltando que não houve qualquer problema técnico no programa. Nesse sentido, mais especificamente, a crítica faz menção à declaração do Vice-

Presidente de Habitação da empresa, José Urbano, que, na segunda-feira (20), disse que a organização havia decidido liberar os benefícios no final de semana em que o rumor se espalhou. O objetivo, segundo o executivo da empresa, era justamente minimizar o efeito dos boatos. A informação, no entanto, foi desmentida em reportagem que prova o saque de uma beneficiária no dia 17 de maio, pelo menos um dia antes do citado por Urbano.

No mesmo dia, o deputado Rubens Bueno, então líder do Mobilização Democrática na Câmara dos Deputados, afirmou que iria reunir assinaturas de outros congressistas para pedir formalmente a demissão do presidente, Jorge Hereda, e vice-presidente de habitação, José Urbano. O PSDB também apresentou pedido formal ao Ministério Público para que se investigue a mudança na liberação de recursos do Bolsa Família.

Caso comprovadas as denúncias, e após o aprofundamento das investigações, pedimos que seja requerida judicialmente a aplicação das sanções com perda da função pública, suspensão de direitos políticos e, especialmente, o ressarcimento ao erário dos danos causados ao patrimônio público. (Trecho do pedido do PSDB ao Ministério Público, conforme apuração da Folha de S. Paulo em reportagem “PSDB pede apuração sobre decisão da Caixa de mudar Bolsa Família, publicada em 27/05/2013)

Além do pedido formal, o PSDB também apresentou requerimento na Comissão de Fiscalização e Controle no Senado convidando o Presidente Jorge Hereda para dar explicações sobre o adiantamento do benefício. Segundo reportagem, o requerimento afirma que a Caixa apresentou versões divergentes sobre o caso. A Caixa, por sua vez informou que não iria se pronunciar a respeito da possível convocação de seus dirigentes.

No dia 28 de maio, foi a vez do senador Aécio Neves (PSDB-MG) criticar o banco. Neves declarou que a Caixa mostrava sinais de que era uma instituição que atendia ao Governo e não ao povo. “Cada vez mais claro é que houve uma ação descoordenada que levou a todo aquele tumulto e, o mais grave, que não foi assumida pela Caixa”, disse o senador. Neves ainda sugeriu à presidente que ela fizesse um pedido formal de desculpas aos brasileiros.

Mesmo sendo alvo de duras críticas, a Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República, negou que o Governo tivesse a intenção de trocar a diretoria da Caixa.

2.4 Ato III: Fim das Investigações (4 - 11 de junho)

Conforme apurou reportagem da *Folha de S. Paulo* publicada em 4 de junho de 2013, a antecipação do pagamento do Bolsa Família é hoje a principal linha de investigação sobre a origem do boato. Neste momento, são apontados os erros internos cometidos pelo banco como o mais importante foco do caso. De acordo com a PF, em reportagem, os primeiros saques teriam ocorrido em 19 de maio. Após a liberação, uma grande quantidade de beneficiários foram até as agências para fazer o saque. Com esse movimento, os postos de auto-atendimento teriam ficado sem dinheiro para repassar. Esse fenômeno teria sido o gatilho para o início dos rumores.

Após dois meses de investigação, a Polícia Federal encerrou o inquérito em 12 de julho, mas não identificou nenhuma atividade criminosa. Nesse sentido, nenhuma pessoa foi indiciada ou responsabilizada. Como visto na cronologia deste trabalho, a conclusão contraria o discurso politizado sobre a origem do boato. Segundo apuração da Folha, o relatório final indicou um conjunto de "fatores desassociados" que levou à onda de boatos.

Como um dos principais fatores, a Polícia Federal aponta a decisão unilateral da Caixa em adiantar o pagamento dos benefícios como um desses fatores, inclusive sem autorização do MDS, o que contraria as regras do programa. O inquérito também fez uma descoberta substancial: constatou um aumento no volume de saques nas cidades de IPU, no Ceará, e Cajazeiras, na Paraíba, cidades onde foram detectadas as primeiras notícias do pagamento no Facebook. Segundo apuração da Folha, cerca de 200 pessoas foram ouvidas.

Oficialmente, com o fim das investigações, a crise política ainda não havia se encerrado. No dia 15 de junho, o então líder do PSDB na Câmara, Carlos Sampaio, disse que recorreria ao STF para ter acesso ao inquérito. Sobre o encerramento da crise, não foram encontradas notícias na Folha de S. Paulo, conforme metodologia deste trabalho, ou em outro veículo disponível na internet, que tenha noticiado se de fato o partido teve ou não acesso ao inquérito.

Sobre a crise organizacional, referente ao trabalho operacional da Caixa, uma grande operação foi montada no mês de junho, onde houve reforço de equipe e dinheiro, para que não acontecessem mais tumultos. O calendário foi reorganizado e voltou a funcionar de maneira escalonada, exatamente igual ao que acontecia antes do boato.

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

Para atender ao objetivo de analisar e entender a natureza dos boatos, com foco na crise da Caixa Econômica Federal, optou-se por realizar um estudo de caso a fim de, ao particularizar o tema, encontrar essências comuns na divulgação desse tipo de conteúdo. O método é construído de forma singular para cada pesquisa e há aqui mais uma possibilidade de busca para compreender o tema complexo dos boatos.

3.1 O estudo de caso

Explicar o estudo de caso não é uma tarefa fácil, principalmente por se tratar de uma metodologia abrangente, isto é, sem um método rigorosamente definido. Ao se imaginar as regras acadêmicas, isso seria identificado imediatamente como um problema. Por isso, pesquisadores têm feito um extenso trabalho para sistematizar o estudo de caso, principalmente nas ciências sociais, onde ele encontra maior diversidade de métodos.

Para além de refletir o estudo de caso em sua natureza, esse trabalho tem o objetivo de explicar por que esse método foi escolhido para este trabalho. Um começo é buscar ajuda na obra de Robert K. Yin (2001). Segundo o autor, o passo inicial para identificar a utilidade de um estudo de caso é saber com precisão quais os questionamentos do projeto de pesquisa. Para Yin, essa metodologia se encaixa em questões “como” e “por que.”

Embora a essência de suas questões possa variar, sugere-se que a forma da questão - em termos de “quem”, “o que”, “onde”, “como” e “por que” - forneça uma chave importante para se estabelecer a estratégia de pesquisa mais relevante a ser utilizada. É mais provável que a estratégia de estudo de caso seja apropriada a questões do tipo “como” e “por que”; assim, sua tarefa inicial é precisar, com clareza, a natureza das questões de estudo nesse sentido. (YIN, 2001, p. 42)

Dentro dessa perspectiva, lembro os dois principais questionamentos levantados por este pesquisador, são elas: Por que a Caixa foi vítima de boato? Como o boato ganhou credibilidade?. As duas perguntas em questão exigem abordagens diferentes, embora sejam, naturalmente, dependentes de seus contextos. Na primeira delas, é preciso entender em que realidade a empresa está inserida para que seja vítima do rumor. Isto é, qual o papel da organização na atividade

central que deu origem ao boato. Nesse escopo, ainda há a identificação de atores sociais, enquanto pessoas e enquanto corporações. É, basicamente, um estudo de identidade, tentando identificar e enumerar características as quais fazem da Caixa uma potencial vítima de boato.

A segunda questão, no entanto, tem menos dependência do contexto corporativo e é transportada para o meio social. Identificar como um boato ganha credibilidade passa necessariamente por seu principal interlocutor: as pessoas. Dessa maneira, busca-se apoio em material teórico para identificar características de credibilidade em boatos, para assim enumerá-las e aplicá-las em contexto selecionado pelo pesquisador.

Observe que muito das eventuais respostas para esse trabalho estão localizadas entre o fenômeno e o contexto. Para dar suporte metodológico à essa lacuna, Yin define o estudo de caso da seguinte maneira:

Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. (YIN, 2001, p.32)

Sob a lógica de Yin, para se validar um estudo de caso, é importante que a pesquisa tenha que, necessariamente, lidar com condições contextuais. Para isso, o pesquisador precisa acreditar que essas condições sejam pertinentes ao fenômeno. Yin explica, nessa perspectiva, que outros métodos de pesquisa podem separar o fenômeno de seu contexto através de condições controladas por laboratório, por exemplo. Nesse sentido, é possível se concentrar apenas em algumas variáveis do corpo do objeto de pesquisa. Por outro lado, Yin cita uma pesquisa histórica, onde o contexto não pode ser controlado. O que diferencia a pesquisa histórica e o estudo de caso é somente o tempo em que o fenômeno ocorre. No caso da pesquisa histórica, em geral não se trata de fenômenos contemporâneos, o que é condição inequívoca do estudo de caso, para Yin, que, por sua vez, complementa a definição do método.

A investigação de estudo de caso enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados, e, como resultado, baseia-se em várias fontes de evidências, com os dados precisando convergir em um formato de triângulo, e, como outro resultado, beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados. (YIN, 2001, p.33)

Observa-se que na citação de Yin, ele usa a palavra "tecnicamente" para abordar o estudo de caso único. Ele o faz porque sabe da existência dos estudos de casos múltiplos, cuja

metodologia, em linhas gerais, usa mais de um caso para se aprofundar em um fenômeno, e, em algumas situações, é comum um método comparativo entre eles.

No escopo deste trabalho, decidiu-se por fazer um estudo de caso único, já que o episódio em questão apresenta características que este pesquisador julga como suficientes para uma explanação metodológica. Nesse sentido, Yin coloca o estudo de caso único como um "caso decisivo", que necessita testar uma teoria bem formulada. Essa, por sua vez, apresentada no capítulo anterior. Na interpretação de Yin, o estudo de caso único tem uma relação fundamental com o material teórico. Aqui seguem seus argumentos:

A teoria especificou um conjunto claro de preposições, assim como as circunstâncias nas quais se acredita que as proposições sejam verdadeiras. Para confirmar, contestar ou estender a teoria, deve existir um caso único, que satisfaça todas as condições para testar a teoria. O caso único pode então ser utilizado para se determinar se as proposições de uma teoria são corretas ou se algum outro conjunto alternativo de explicações possa ser mais relevante. (YIN, 2001, p. 62)

Outro argumento lógico para fundamentar a escolha do caso único é que ele represente um caso raro ou extremo. Nesse sentido, o estudo sobre o boato do Bolsa Família dentro do ambiente organizacional da Caixa Econômica também se encaixa, já que o rumor levou milhares de pessoas aos caixas eletrônicos. Houve depredação de agências, tumulto, além de um saque de R\$ 152 milhões, realizado por 900 mil pessoas, em dois dias, segundo informações divulgadas pela Caixa. Sem dúvida, trata-se de um caso extremo na cadeia de boatos, principalmente com consequências organizacionais.

3.2 Unidade de análise

A unidade de análise, segundo Yin, é o próprio caso selecionado para o estudo. Neste trabalho, com objetivo de responder as perguntas sugeridas no problema de pesquisa, foi selecionado o caso do boato sobre o fim do Bolsa Família, ocorrido em no primeiro semestre de 2013, com enfoque para o papel da Caixa Econômica Federal neste fenômeno. Para isso, a escolha da unidade de análise se justifica, principalmente, por se tratar de um caso extremo,

como visto no capítulo acima. Através das características extremas desse caso, espera-se encontrar material necessário para cruzar os dados práticos com o material teórico.

Para remontar o caso, portanto, foi necessária a coleta de 46 notícias da *Folha de S. Paulo*, em um recorte temporal que data entre 19 de maio e 16 de julho, período de repercussão do boato. O recorte temporal foi definido desde as primeiras ocorrências de lotação das agências para saques do Bolsa Família até o fim das investigações pela Polícia Federal.

As notícias do jornal *Folha de S. Paulo* foram escolhidas como fonte documental deste trabalho por montarem um encadeamento cronológico, além de possuir vasto material sobre o caso. Para basear o argumento do volume de notícias da Folha, também foram levantadas as matérias publicadas no site do jornal Estadão. A título de comparação básica, o jornal Estadão apresentou 22 matérias sobre o tema, enquanto a Folha publicou 46, mais que o dobro.

O provável motivo pelo qual a *Folha* publicou mais matérias sobre o tema é porque o jornal descobriu uma prova sobre a data do saque do Bolsa Família, o que afundou a Caixa Econômica em uma crise organizacional, que envolveu declarações do presidente e diretores da empresa. Nesse sentido, a escolha do material online da Folha sobre o tema, justifica-se basicamente por três eixos: tratar-se de um jornal nacional, com fácil encadeamento cronológico e maior volume de conteúdo sobre o tema.

Para organizar a unidade de análise, este pesquisador optou por dividir o caso em três atos, além de uma breve introdução. O primeiro ato trata sobre a crise política instaurada pelo boato, ambiente que gerou acirramento da disputa por oposição e situação, com objetivo de culpar um ao outro pela origem do boato. Em seguida, no Ato II, o tema é a crise organizacional, ponto chave para este trabalho. Essa parte fala sobre a situação da Caixa Econômica Federal no contexto dos boatos, sobre suas declarações controversas e as consequências políticas dessas declarações. O último ato, portanto, fala sobre o fim das investigações pela Polícia Federal e as conclusões a que se chegaram.

Com a escolha da unidade de análise e sua organização, o objetivo é conseguir estabelecer uma linha cronológica de acontecimentos ao centro e à margem, isto é, em texto e contexto, para realizar perguntas em que seja possível confrontar o material teórico sobre o tema com a prática do caso e, assim, apresentar uma análise detalhada, que possibilite responder as perguntas problemas deste trabalho.

4 RELATÓRIO DE PESQUISA: QUESTÕES DE ANÁLISE

A partir do que é esboçado no método, traz-se aqui uma avaliação sistemática do que se pode concluir sobre este caso. Através do cruzamento de dados e citações das fontes de pesquisa, esta etapa se propõe a responder algumas perguntas essenciais ao entendimento do caso. Nesse momento, é preciso também buscar informações importantes para compreender as estratégias de defesa contra o boato, sugerindo dessa maneira alternativas para combater essa forma de comunicação. Para isso, usaremos três perguntas. A primeira delas é, essencialmente sobre a natureza do boato. A segunda se apoia na reconstrução do caso para responder o debate de importância sobre origem e contexto, enquanto a terceira fala especificamente das ferramentas de combate e prevenção de boatos.

4.1 As características do boato se encaixam nesse caso? De que maneira?

De acordo com Michel-Louis Rouquette (1990), as características do boato são: instabilidade, implicação, negatividade e atribuição. Sobre instabilidade, o autor defende que o boato precisa apresentar tendência de transformação. Isto é, sua narrativa precisa mudar de acordo com o tempo e com a cultura do local. Nesse sentido, o boato sobre o fim do Bolsa Família reúne evidências de que é instável, principalmente pelas diferentes versões que tomaram as ruas. De acordo com a cronologia acima, foram descritas pelo menos cinco causas do boato, entre elas a visita do papa ao Brasil, que ganhou notoriedade, principalmente, no Rio de Janeiro, onde ocorreria a Jornada da Juventude, evento que o papa estaria presente. Isso demonstra uma relação direta com a cultura local de onde o boato foi difundido. Por esse motivo, mesmo sem evidências de pesquisa de campo, é possível inferir boato se encaixa na característica de instabilidade.

Outra característica do boato de Rouquette é a implicação, esta que diz que os boatos só são difundidos quando o conteúdo atinge diretamente a realidade do difusor. Nesse caso, o fim do Bolsa Família iria impactar a realidade financeira de muitas famílias, mudando o status quo de consumo e sobrevivência de cada uma delas. Nesse sentido, o boato tem relação direta com a realidade do difusor, uma vez que os beneficiários difundem a história com a comunidade que

também depende daquele benefício. A quebra do paradigma, implicação, como sugerido por Rouquette está relacionada com a terceira característica levantada pelo autor, a negatividade. De acordo com o pesquisador, os boatos tendem a ganhar notoriedade quando são negativos, sugerindo um alerta, algo que o receptor possa tomar medidas para evitar. Pode-se perceber, por meio da cronologia de notícias acima, que foi justamente esse sentido de alerta e prevenção que fez que milhares de pessoas fossem até às agências da Caixa sacar o dinheiro do benefício. Com a ideia de que o programa poderia estar no fim, os beneficiários correram até os caixas eletrônicos afim de resgatar o benefício antes que fosse tarde demais. Nesse caso, no entanto, diverge-se do sintoma da negatividade, a vertente do boato que sugeria um benefício extra, especialmente para o dia das mães. Aqui não há o critério de negatividade, embora exista da mesma maneira o sentido de urgência disposto pelas outras interpretações do boato.

Por fim, a última característica exemplificada por Rouquette é a atribuição, que ressalta a importância da fonte utilizada pelo narrador. O narrador, neste caso, foram os próprios beneficiários do Bolsa Família, uma vez que não foi possível identificar a origem do boato. A fonte, portanto, permanece oculta, tornando a atribuição uma característica complicada de ser relacionada a este boato específico. Por outro lado, é possível que o adiantamento do benefício, sem aviso prévio, realizado pela Caixa, possa ter sido a matéria prima para a fonte desse boato. Dessa maneira, ainda que a atribuição de Rouquette permaneça incógnita aqui, não é difícil imaginar que os boatos espontâneos possam surgir de uma fonte contextual, não necessariamente um ator social, como uma pessoa física ou um jornal.

4.2 Na disseminação do boato, quem manda: origem ou contexto?

Como pode ser observado na cronologia acima, a origem do boato ganhou importância, principalmente no contexto político. Situação e oposição trocaram acusações com o objetivo de responsabilizar um ao outro pelo mal entendido. Para eles, evidentemente, encontrar um culpado para o processo era uma tarefa essencial. Para os pesquisadores, no entanto, a origem do boato fala menos sobre o fenômeno do que as condições contextuais nele alocadas. Veja o que diz Kapferer sobre o tema:

O problema da fonte é, em última análise, pouco relevante. O que é necessário se explicar na gênese de um processo de boato, é a adesão, a mobilização do grupo. Mesmo

se existe um locutor inicial, aquele que fundamenta o boato, são as outras pessoas, aquelas que o ouviram e vão falar dele. (KAPFERER, 1993, p. 24)

O autor continua defendendo sua tese, explicitando que a descoberta da fonte de um boato é uma conquista insignificante, que "significa reduzir o fenômeno a um problema puramente individual, exterior ao grupo patológico", (KAPFERER 1993, p.24).

Para além da importância de se identificar ou não a origem do boato, é importante lembrar que há dificuldades naturais para encontrá-la, principalmente ao se tratar deste caso que, segundo investigações da Polícia Federal, não iniciou em ambiente online, pelo contrário, ganhou notoriedade de outras maneiras.

Em nota oficial da PF, veiculada no dia 12 de julho de 2013, o órgão explica que o relatório da investigação indica que "o boato foi espontâneo não havendo como afirmar que apenas uma pessoa ou grupo tenha causado os boatos envolvendo o programa Bolsa Família." Ao concluir que os boatos são de origem espontânea, a Polícia evidencia o argumento lógico da tese de defendida por Kapferer, em que a população é, grosso modo, a origem do boato, não importando, portanto, de onde ele tenha surgido efetivamente. Importa, porém, as condições obscuras em que a história tenha se desenvolvido.

Sobre a crise organizacional na Caixa Econômica, é possível indicar pelo menos dois fatores que prepararam o terreno para o nascimento e disseminação do boato. O primeiro deles é, evidentemente, a alteração do calendário de pagamentos. A mudança na rotina de um programa que atende cerca de 50 milhões de pessoas necessita de um trabalho de comunicação efetivo para que isso não gere nenhum mal entendido. Dessa maneira, essa pesquisa funciona como evidência de que esse trabalho não foi feito. De acordo com a nota oficial da Caixa Econômica, veiculada no dia 25 de maio de 2013, a empresa teria ignorado o calendário individual de pagamentos para testes de "melhorias no sistema". Segue abaixo, o texto na íntegra do primeiro parágrafo:

A Caixa Econômica Federal esclarece que vem realizando, desde março, diversas melhorias no Cadastro de Informações Sociais, conforme já divulgado. Em consequência desse procedimento, na sexta-feira (17), primeiro dia do calendário de pagamentos de benefícios do Bolsa Família do mês de maio, o banco disponibilizou o saque independentemente do calendário individual. A Caixa informa que a antecipação de saques fora da data prevista pode ocorrer em situações específicas como casos de calamidade ou necessidade de melhorias de sistema. (CEF, 2013)

Essa alteração foi feita, no entanto, sem nenhum aviso aos beneficiários, seja por canal de comunicação direta, como redes sociais, seja por veículos de imprensa. A página oficial da empresa no Facebook não tem qualquer menção a alteração de calendários, mesmo após a crise dos boatos. Entre maio e julho de 2013, não foi encontrada nenhuma declaração da empresa sobre o caso em seu perfil do Facebook. Por outro lado, no dia 18 de maio, data em que as agências já sofriam o efeito do boato, a empresa soltou uma nota oficial exclusivamente em seu perfil do facebook chamado *Imprensa Caixa*. Segue a nota abaixo:

A Caixa Econômica Federal informa que o pagamento do programa Bolsa Família ocorre normalmente de acordo com calendário estipulado pelo Governo Federal. A Caixa esclarece ainda que não procede a informação de que hoje seria o último dia para o pagamento do Bolsa Família. (CEF, 2013)

Atualmente, o perfil *Imprensa Caixa* conta, no mês de abril de 2015, com 8.044 seguidores, enquanto o perfil oficial da empresa contabiliza 1.047.278 fãs, na mesma data de verificação. Mesmo com essa diferença a Caixa preferiu se manifestar apenas no perfil destinado aos jornalistas. É óbvio que a comparação entre os dois perfis não é totalmente justa em abrangência, já que o *Imprensa Caixa* pretende informar a mídia sobre o caso, disseminando assim a informação para vários canais de comunicação. No entanto, é justo dizer que a comunicação da empresa ignorou o seu canal direto com o público, preferindo não dialogar em seu perfil oficial.

Nota-se, portanto, que as condições de desenvolvimento do boato aconteceram, principalmente, por uma alteração na rotina dos beneficiários do Bolsa Família aliado a uma ausência de informação sobre a mudança. Dessa maneira, conclui-se que as condições contextuais formam em si motivo suficiente para disseminação de boatos. A origem destes boatos, motivada ou não, se apropria dessas condições contextuais para ganhar credibilidade. Dessa maneira, é possível sugerir que seja mais fácil combater os campos de ambiguidade com informação e clareza do que essencialmente encontrar a origem das histórias.

4.3 Que ferramentas foram usadas para combater a disseminação dos boatos?

Com objetivo de combater a disseminação do boato, a Caixa Econômica apostou em uma estratégia tradicional, usando as notas oficiais para esclarecer o episódio com ajuda da imprensa. Por outro lado, ignorou a comunicação direta com o público. Durante o período do boato, a empresa usou duas notas oficiais, uma no dia 18 e outra em 25 de maio. A primeira delas tem o teor de diminuir o impacto do rumor, afirmando que o benefício do Bolsa Família seria mantido normalmente. A nota, de apenas um parágrafo, não tem nenhuma pretensão além de informar a imprensa da normalidade do programa.

O poder dessa estratégia, apostando somente na imprensa, para diminuir o eco dos boatos sobre o fim do Bolsa Família, mostrou-se questionável, uma vez que as agências continuaram lotadas até, pelo menos, o dia 20. Nesse cenário, é possível imaginar algumas outras ações que poderiam ser mais efetivas, principalmente apostando em um contato direto com o beneficiário. A utilização de tempo em rádio e televisão, mesmo em uma ação coordenada junto ao MDS, parece uma solução viável para diminuir o impacto do boato.

Por outro lado, a segunda nota, do dia 25 de maio, após a revelação da *Folha de S. Paulo* de que a Caixa teria mudado o calendário de pagamentos, tem o objetivo de prestar esclarecimentos sobre essas mudanças. Percebe-se portanto, que o boato ganhou mais credibilidade devido à confusão informacional da empresa. A nota pode ser vista integralmente abaixo:

A Caixa Econômica Federal esclarece que vem realizando, desde março, diversas melhorias no Cadastro de Informações Sociais, conforme já divulgado. Em consequência desse procedimento, na sexta-feira (17), primeiro dia do calendário de pagamentos de benefícios do Bolsa Família do mês de maio, o banco disponibilizou o saque independentemente do calendário individual. A CAIXA informa que a antecipação de saques fora da data prevista pode ocorrer em situações específicas como casos de calamidade ou necessidade de melhorias de sistemas. O banco informa que na sexta-feira (17) o volume de saques foi inferior ao mesmo período do mês anterior, com um total de 649.018 saques. Em abril de 2013, foram realizados 852.602 saques no primeiro dia do calendário. Portanto, os dados atestam a normalidade dos pagamentos realizados durante toda a sexta-feira (17) e na manhã do sábado (18). A CAIXA ressalta que somente em torno das 13 horas do sábado (18) é que se verifica o início da anormalidade de saques em alguns estados, quando também começaram a circular notícias sobre os boatos em relação ao Bolsa Família. Para garantir o acesso aos benefícios e a integridade física das pessoas, o banco manteve o procedimento de disponibilizar os pagamentos, independente da data prevista, durante o final de semana. A CAIXA é responsável pela gestão do Bolsa Família há dez anos. O Programa atinge 13,8 milhões de famílias brasileiras. O banco tem total interesse na apuração dos fatos e

reafirma que aguarda as investigações da Polícia Federal em relação a origem dos boatos. Desta forma, a CAIXA prestará todas as informações necessárias às autoridades policiais para colaborar com a apuração. (CEF, 2013)

Essa segunda nota, insere-se em um contexto de crise institucional e faz sentido que aposte mais no contato com a imprensa. O objetivo nesse cenário parece claro: cessar as acusações de incompetência na gestão do programa e má fé dos seus gestores, uma vez que os dirigentes do banco trouxeram versões contraditórias sobre o caso. A intenção era acalmar os ânimos sobre uma possível demissão de figuras importantes da Caixa, entre elas o presidente Jorge Hereda e o Vice Presidente de Habitação e Governo, José Urbano.

Dois dias após a nota, a Caixa convocou uma coletiva de imprensa, onde estiveram presentes Urbano e Hereda. Na ocasião, o presidente explicou que alterações no cadastro do Bolsa Família vinham acontecendo desde março de 2013. Segundo Hereda, cerca de 692 mil famílias possuíam mais de um cadastro. Nesse cenário, o banco decidiu eliminar a duplicidade e adotar o número de cadastro mais antigo. Com essas alterações, o presidente explicou que o calendário de pagamento segue a ordem do último número desse cadastro e justificou a antecipação com o argumento de que era preciso evitar que algumas famílias tentassem sacar o benefício sem que este estivesse liberado. Mesmo assim, de acordo com o presidente, nenhum beneficiário foi avisado sobre a liberação antecipada.

Outra informação importante esclarecida em coletiva de imprensa foi que os beneficiários do programa foram avisados somente no dia 20 de maio, via SMS. Segundo reportagem do Estadão (27/05/2013), 2. 588.000 celulares receberam a mensagem: "A Caixa Informa: o Bolsa Família está sendo pago normalmente, de acordo com o calendário de pagamentos. Não acredite em boatos." Comparando a cronologia da lotação das agências e o envio da mensagem, infere-se que houve efetividade na comunicação direta com o beneficiário, já que após o dia 20 não há mais notícias de confusão nas unidades Caixa. Também é possível identificar um atraso no envio das mensagens, principalmente porque o boato ganhou força entre os dias 18 e 19 de maio.

Ainda na mesma coletiva de imprensa, Jorge Hereda pediu desculpas publicamente pelas declarações equivocadas de que a Caixa havia liberado o recurso somente no dia 18 maio, com efeito de diminuir os danos do boato. Descobriu-se, no entanto, que isso não era verdade. Os valores para saque estavam disponíveis desde o dia 17 de maio. Nesse sentido, Hereda também foi questionado sobre a demora para esclarecer a situação. No ato ele disse que antes de se

pronunciar queria um levantamento completo de todas as informações sobre o caso e que essa atividade demorou uma semana para ser concluído.

Em resumo, a Caixa Econômica Federal lançou mão de duas notas oficiais, uma mensagem SMS para celulares de beneficiários e uma coletiva de imprensa para esclarecer, via presidente, a confusão de declarações sobre o boato do Bolsa Família. Essa estratégia fez com que o caso deixasse de ganhar machetes diariamente, desviando o foco para as investigações da Polícia Federal sobre a origem do rumor. No fim, o boato foi considerado espontâneo, sem origem, a diretoria não foi afastada e o presidente não teve de prestar esclarecimentos no Senado, como pediam alguns membros da casa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O caso do boato sobre o Bolsa Família existe como evidência prática que destaca a importância da natureza contextual do boato. Evidente que, para boatos propositados, a origem é uma parte importante do processo. No entanto, este trabalho sugere, em concordância com Kapferer, que o lugar onde o boato surge não demanda mais preocupação do que as condições propícias para que ele se desenvolva. Um exemplo, inclusive usado neste trabalho, é a Coca-Cola. Toda a história de fórmula secreta do líquido sugere uma centena de rumores prejudiciais para marca. Basicamente, onde não há informação clara e objetiva, há margem para outras interpretações e, conseqüentemente, fortalece o campo para o surgimento de boatos. Nesse sentido, a empresa criou uma plataforma online, canal direto com o consumidor, para esclarecer os principais rumores sobre a empresa.

O caso da Caixa Econômica não foi diferente. Por conta de uma mudança no cronograma de pagamentos do Bolsa Família, milhares de beneficiários lotaram as agências com diferentes argumentos para o saque do benefício, entre eles, e o mais importante, o suposto fim do Bolsa Família. O caso repercutiu em diferentes instâncias, ganhando notoriedade política e polarizando o discurso sobre a origem do boato. Uma perda de tempo, na verdade. Mais tarde, descobriu-se que a mudança da data de pagamentos não foi avisada aos beneficiários, formando assim um ambiente ausente de informações referentes à mudança.

Para combater o rumor, a assessoria de comunicação da Caixa Econômica adotou, inicialmente, uma estratégia voltada para a imprensa, com a nota de que o programa de assistência social continuaria normalmente. Seguiu o protocolo, inclusive, do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, que, também se pronunciou através de nota. O que chama atenção, no entanto, é a ação de esclarecimento através de mensagens SMS para celulares dos beneficiários. Um canal de comunicação direta supostamente efetivo, mas de difícil mensuração de resultados, uma vez que a mensagem só foi disparada no dia 20, quando o assunto já se aproximava de um desfecho, pelo menos no que toca a parte de manifestação nas agências.

Depois disso, em meio a declarações equivocadas da diretoria do banco, o caso ganha outras proporções, passando a ser uma crise institucional, onde os conceitos de incompetência e má fé poderiam ser associados à marca. Essa segunda fase da crise demonstra porque o boato

encontrou campo para crescer, já que, mesmo em ambiente interno, a empresa não conseguiu ter uma comunicação efetiva, sugerindo mais de uma explicação para a mesma história. O momento foi constrangedor e o presidente precisou se explicar publicamente. Mais uma vez, a ação demorou a acontecer e a coletiva de imprensa aconteceu uma semana depois das denúncias de que a Caixa deu declarações controversas sobre o caso. Mesmo assim, as explicações do presidente foram suficientes para abrandar as manchetes sobre o caso, deixando as notícias seguintes apenas com as investigações da Polícia Federal, que ainda insistia em uma linha de investigação sobre a origem do boato.

Este trabalho, portanto, se propõe a responder duas perguntas sobre este caso, a primeira delas, por que a Caixa foi vítima de boato? Após reconstrução cronológica dos fatos e análise de evidências, a sugestão deste pesquisador é de que a Caixa foi vítima de boato porque promoveu alterações em um rotina já pré-estabelecida de maneira deliberada e sem informar aos interessados. Dessa maneira, produziu ambiente propício para o surgimento e disseminação dos boatos. A origem deste, no entanto, pouco importa para o fenômeno, funcionando, neste caso específico, apenas como pano de fundo para discussão política.

A outra questão sugerida por este trabalho visa entender como a empresa combateu os boatos. Nesse sentido, enumeramos as ferramentas utilizadas pela empresa para diminuir o efeito do rumor. O primeiro ponto observado dessa estratégia foi o diálogo com a imprensa, através de nota no dia 18 de maio. O contato direto com os beneficiários só ocorreu dois dias depois, através de mensagem SMS. Nesse caso, há uma inversão de valores, principalmente pela necessidade de informar primeiro a imprensa e depois o público de interesse. Essa tese se confirma ao observar a movimentação em redes sociais, onde no perfil oficial da Caixa no Facebook não houve qualquer menção ao caso, por outro lado no perfil *Imprensa Caixa*, foram divulgadas as notas sobre o boato. Existe, portanto, um apetite de esclarecer o caso via imprensa, esquecendo, porém, do público de interesse e dos canais de comunicação direta.

A empresa também teve de esclarecer as declarações controversas sobre a alteração do cronograma de pagamento do benefício. Em um primeiro momento, o banco disse que adiantou o benefício para ajudar a reduzir a onda de boatos que resultou na lotação das agências desde o dia 18 de maio. Mais tarde, após furo de reportagem da *Folha de S. Paulo*, descobriu-se que o benefício já estava disponível desde o dia 17, constituindo a declaração anterior como uma espécie de mentira oficial. Para reduzir os danos dessa declaração, foram usadas as ferramentas

da nota e coletiva de imprensa com o presidente da empresa, Jorge Hereda. Nesse cenário, percebe-se que a Caixa esteve sempre um passo atrás da crise, agindo de forma reativa em todos os momentos do boato.

Por meio deste trabalho de pesquisa, entende-se que a forma mais eficaz de combater um boato é no campo de formação deste. Isto é, no contexto em que se origina. Lidar com um boato de maneira próativa é eliminar as condições contextuais para que ele surja. No caso da Caixa, um comunicado sobre a alteração no cronograma de pagamento poderia ter evitado o fenômeno. Por outro lado, sabe-se que há momentos em que eventualmente as empresas terão de lidar com boatos, mesmo que tomem todos os cuidados. Nesse sentido, fica clara a necessidade de uma comunicação direta com o consumidor. Uma plataforma que agrupa e responde aos principais boatos sobre a empresa surge como uma solução para resolver o problema.

Ao fim desta pesquisa, é importante entender que o boato é condição inerente à vida social. Eles surgem e têm potencial para arrancar ou mesmo destruir uma marca. A chave da questão é descobrir um método eficaz para combatê-los em dois níveis, antes que surjam e depois do conhecimento público. Entendo que estar atento às condições contextuais é um grande passo para evitá-los, mas principalmente construir uma cultura empresarial de transparência e informação é o principal meio para que se gerencie os riscos de boatos.

REFERÊNCIAS

ALLPORT, Gordon W.; POSTMAN, Leo. **Psicologia del Rumor**. Buenos Aires: Editorial Psique, 1947

ANDERSON, Chris. **A Cauda Longa**. São Paulo: Elsevier Brasil, 2006

BARABÁSI, Albert-László; BONABEAU, Eric. **Scale-free networks**. Scientific American, 2003, 288.5: 50-59.

BUTTRY, Steve. **Manual de Verificação**: Um guia definitivo para a verificação de conteúdo digital na cobertura de emergências. European Journalism Center. Disponível em <<http://verificationhandbook.com/downloads/manual.de.verificacao.pdf>> Acesso em 23 set.2015

CEF. **Nota Caixa**: Pagamentos de benefícios Bolsa Família. Brasília, 2013. Disponível em: <https://www.facebook.com/CAIXAImprensa?ref=br_rs> Acesso em: 20 abr.2015

CEF. **Nota de esclarecimento sobre o Bolsa Família**. Brasília, 2013. Disponível em: <https://www.facebook.com/CAIXAImprensa?ref=br_rs> Acesso em: 20 abr.2015

CANAVILHAS, João Messias. **Webjornalismo**: considerações gerais sobre jornalismo na web. 2001. Disponível em < http://www.bocc.ubi.pt/pag/_texto.php3?html2=canavilhasjoao-webjornal.html> Acesso em: 25 mar.2015

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003

DE FLEUR, Melvin. **Teorias da Comunicação de massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1976

FONSECA, Homero. **Viagem ao Planeta dos boatos**. Rio de Janeiro: Record, 1996

FROISSART, Pascal. "L'invention du "plus vieux média du monde". **MEI Médiation et Information** (2000): 12-13. Disponível em: <<http://pascalfroissart.free.fr/0-pdf/froi-00.pdf>> Acesso em: 2 abr.2015

GARCIA, Maria Tereza . **Relacionamento entre empresas e imprensa**: inimigos ou parceiros em momentos de crise. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Mercado) - Curso de Pós-Graduação em Comunicação - Faculdade Cásper Líbero, São Paulo, 2002.

JENKINS, Henry, **Cultura da Convergência**. São Paulo :Aleph, 2008

LÉVY, Pierre. **Inteligência coletiva**. Edições Loyola, 2007.

MARTINS, Valdir. **Boato Financeiro: o rumor na Bovespa**. São Paulo: Academia Editorial, 2006

MARTINS, Valdir . **O boato como simulacro: uma investigação sobre a comunicação no mercado financeiro**. 2008. PhD Thesis. Tese (Doutorado em Comunicação e Semiótica)- Programa de Estudos Pós--Graduados em Comunicação e Semiótica, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008.. Disponível em:
<http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=6811> Acesso em: 15 mar.2015

MDS. **Bolsa Família está garantido**. Brasília, 2013. Disponível em:
<<http://www.mds.gov.br/saladeimprensa/noticias/2013/maio/mds-desmente-suspensao-do-bolsa-familia>> Acesso em 14 abr.2015.

KAPFERER, Jean-Noël. **Boatos: o mais antigo mídia do mundo**. Tradução de Ivone S. R. Maya. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1993.

IASBECK, Luiz Carlos. Os Boatos-Além e Aquém da Notícia. **Lumina**, Juiz de Fora 3.2 (2000): 11-26. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/facom/files/2013/03/R5-Iasbeck-HP.pdf>> Acesso em: 15 mar.2015

RENARD, J. B. (2007). Um gênero comunicacional: os boatos e as lendas urbanas. Revista **Famecos: mídia, cultura e tecnologia**, Porto Alegre, Volume 1, Número 32, páginas 97-104, abr.2007. Disponível em:
<<http://200.144.189.42/ojs/index.php/famecos/article/view/1979/1794>> Acesso em 15 mar.2015

REULE, D. S. **A dinâmica dos rumores na rede: a web como espaço de propagação de boatos virtuais**. Disponível em:
<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/13796/000652732.pdf?sequence=1>> Acesso em: 12 mar.2015

REUMAX, Françoise. **Um rito oral urbano: o rumor**. In: Projeto História/Campo e Cidade: Revista do Programa de Estudos Pós-Graduados em História e do Departamento de História da PUC/SP, n.19, São Paulo: Educ, 1999

ROUQUETTE, Michel-Louis, Le Syndrome de Rumeur, **Communications** Volume 1, Número 52, Páginas 119-123, 1990. Disponível em:
<http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/comm_0588-8018_1990_num_52_1_1786> Acesso em: 13 mar.2015

SILVERMAN, Craig. **Manual de Verificação: um guia definitivo para a verificação de conteúdo digital na cobertura de emergências**. Disponível em:
<<http://verificationhandbook.com/downloads/manual.de.verificacao.pdf>> Acesso em: 19 mar.2015

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e método**. 2ºed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Apêndice – Notícias analisadas: Folha de S. Paulo e Estadão

Manchete	Veículo	Data	Link
Cardozo defende investigação da PF sobre o boato do fim do Bolsa Família	Estadão	2013/07/16	http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,cardozo-defende-investigacao-da-pf-sobre-boato-do-fim-do-bolsa-familia,1054039
É terrorismo eleitoral sim!	Estadão	2013/06/05	http://opinioao.estadao.com.br/noticias/geral,e-terrorismo-eleitoral-sim-imp-,1038925
Boato causou tumulto	Estadão	2013/06/01	http://politica.estadao.com.br/noticias/eleicoes,boato-causou-tumultos-imp-,1037647
Líder do PPS defende demissão do Presidente da Caixa	Estadão	2013/05/28	http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,lider-do-pps-defende-demissao-do-presidente-da-caixa,1036559
Aécio diz que Dilma tem que explicar caso do Bolsa Família	Estadão	2013/05/28	http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,aecio-diz-que-dilma-tem-de-explicar-caso-bolsa-familia,1036508
Oposição pede que procuradores investiguem banco	Estadão	2013/05/28	http://www.estadao.com.br/noticias/impresso,oposicao-pede-que-procuradores-investiguem-banco,1036266,0.htm
Caixa e governo admitem erro ao tratar sobre o Bolsa Família	Estadão	2013/05/27	http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,caixa-e-governo-admitem-erro-ao-tratar-dos-boatos-sobre-bolsa-familia,1036231
É difícil que antecipação de depósitos gerou boato sobre Bolsa Família, diz Cardozo	Estadão	2013/05/27	http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,e-dificil-que-antecipacao-do-deposito-gerou-boatos-do-bolsa-familia-diz-cardozo,1036220
Hereda diz que irá ao Congresso explicar o Bolsa Família	Estadão	2013/05/27	http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,hereda-diz-que-ira-ao-congresso-explicar-o-bolsa-familia,1036184
O que o rumor revela	Estadão	2013/05/26	http://alias.estadao.com.br/noticias/geral,o-que-o-rumor-revela-imp-,1035730
"Fim do Bolsa Família" ainda assusta beneficiários	Estadão	2013/05/22	http://politica.estadao.com.br/noticias/eleicoes,fim-do-bolsa-familia-ainda-assusta-beneficiarios-imp-,1034321

Tereza Campello garante continuidade do Bolsa Família	Estadão	2013/05/21	http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,tereza-campello-garante-continuidade-do-bolsa-familia,1034012
Planalto não quer politizar os boatos sobre o Bolsa Família	Estadão	2013/05/21	http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,planalto-nao-quer-politizar-boatos-sobre-bolsa-familia,1034003
PF abre inquérito para apurar boatos sobre o Bolsa Família	Estadão	2013/05/20	http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,pf-abre-inquerito-para-apurar-boatos-do-bolsa-familia,1033781
Marta faz coro com discurso de Dilma sobre Bolsa Família	Estadão	2013/05/20	http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,marta-faz-coro-com-discurso-de-dilma-sobre-boatos,1033795
Boato sobre o Bolsa Família é "desumano" e "criminoso", diz Dilma	Estadão	2013/05/20	http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,boato-sobre-bolsa-familia-e-desumano-e-criminoso-diz-dilma,1033728
152 mi em benefícios do Bolsa Família foram sacados	Estadão	2013/05/20	http://politica.estadao.com.br/noticias/geral,r-152-mi-em-beneficios-do-bolsa-familia-foram-sacados,1033756
Agências da Caixa lotam na Bahia com boato do Bolsa Família	Estadão	2013/05/20	http://economia.estadao.com.br/noticias/geral,agencias-da-caixa-lotam-na-ba-com-boato-do-bolsa-familia,154177e
Postos da Caixa são destruídos no Maranhão	Estadão	2013/05/19	http://www.estadao.com.br/noticias/geral,postos-da-caixa-sao-destruidos-no-maranhao,1033488
Rio também teve corrida às Agências da Caixa	Estadão	2013/05/19	http://www.estadao.com.br/noticias/geral,rio-tambem-teve-corrida-a-agencias-da-caixa,1033472
Caixa antecipou pagamento do Bolsa Família sem licença	Folha de S. Paulo	2013/07/16	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/07/1311596-caixa-antecipou-pagamento-do-bolsa-familia-sem-licenca.shtml
Investigação da PF contraria discurso do governo sobre boatos do Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/07/12	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/07/1310179-pf-finaliza-inquerito-sobre-os-boatos-do-bolsa-familia-mas-nao-identificou-indicio-de-crime.shtml
Governo evita comentar fim de investigações	Folha de S. Paulo	2013/07/13	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/07/1310542-governo-evita-comentar-fim-de-investigacoes.shtml
Caixa alterou Bolsa Família na véspera de boato sobre o programa	Folha de S. Paulo	2013/05/25	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1284718-caixa-alterou-bolsa-familia-na-vespera-de-boato-sobre-programa.shtml
Dona de casa faz	Folha	2013/05/25	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1284713-dona-

saque na sexta-feira anterior ao corre corre	de S. Paulo		de-casa-fez-saque-na-sexta-feira-anterior-ao-corre-corre.shtml
Ministro da Justiça nega ter influenciado investigação da PF sobre Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/07/16	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/07/1311786-ministro-da-justica-nega-ter-influenciado-investigacao-da-pf-sobre-bolsa-familia.shtml
Caixa monta esquema especial para evitar novos tumultos do Bosa Família	Folha de S. Paulo	2013/06/17	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/06/1296460-caixa-monta-esquema-especial-para-evitar-novos-tumultos-do-bolsa-familia.shtml
Líder do PSDB recorrerá ao STF para acessar investigação sobre boato do Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/06/15	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/06/1295870-lider-do-psdb-recorrera-ao-stf-para-acessar-investigacao-de-boato-sobre-bolsa-familia.shtml
Senado convida presidente da Caixa para explicar boatos sobre o Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/06/11	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/06/1293269-senado-convida-presidente-da-caixa-para-explicar-boato-do-bolsa-familia.shtml
Antecipação total do Bolsa Família só ocorreu uma vez em Gestão Dilma	Folha de S. Paulo	2013/06/05	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/06/1289898-antecipacao-total-do-bolsa-familia-so-ocorreu-uma-vez-na-gestao-dilma.shtml
Pagamento antecipado vira foco de inquérito da PF sobre Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/06/04	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/06/1289341-pagamento-antecipado-vira-foco-de-inquerito-da-pf-sobre-bolsa-familia.shtml
Bolsa Família é frágil e boato prejudicou o governo	Folha de S. Paulo	2013/06/01	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/06/1288323-bolsa-familia-e-fragil-e-boato-prejudicou-governo-diz-especialista.shtml
Editorial: Boatos e Fatos	Folha de S. Paulo	2013/06/01	http://www1.folha.uol.com.br/opiniao/2013/06/1288164-editorial-boatos-e-fatos.shtml
Mulher acredita em boatos e gasta Bolsa Família com dívidas	Folha de S. Paulo	2013/06/01	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/06/1288261-mulher-acredita-em-boato-e-gasta-bolsa-familia-para-pagar-dividas.shtml
PSDB pede acesso a investigação da PF sobre o caso do Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/05/31	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1288031-psdb-pede-acesso-a-investigacao-da-pf-sobre-caso-bolsa-familia.shtml
Aécio diz lamentar por Dilma não se desculpar no Caso Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/05/30	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1287577-aecio-diz-lamentar-por-dilma-nao-se-desculpar-no-caso-bolsa-familia.shtml

Política do Caso Bolsa Família dificulta coleta de provas, diz PF	Folha de S. Paulo	2013/05/30	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1287215-para-a-policia-federal-politizacao-torna-coleta-de-provas-mais-dificil.shtml
Dilma não precisa se desculpar por problemas no Bolsa Família, diz Ministro	Folha de S. Paulo	2013/05/29	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1286711-dilma-nao-precisa-se-desculpar-por-problemas-no-bolsa-familia-diz-ministro.shtml
Planalto nega mudanças na Caixa após boato do Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/05/29	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1286703-planalto-nega-mudancas-na-caixa-apos-problemas-no-bolsa-familia.shtml
Dilma não mostra disposição para promover demissões na direção da Caixa	Folha de S. Paulo	2013/05/29	http://www1.folha.uol.com.br/colunas/painel/2013/05/1286481-dilma-nao-mostra-disposicao-de-promover-demissoes-da-direcao-da-caixa.shtml
Ministra diz que vai esperar apuração da PF para tratar do caso Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/05/28	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1286402-ministra-diz-que-governo-vai-esperar-apuracao-da-pf-para-tratar-do-caso-bolsa-familia.shtml
Aécio diz que Caixa foi omissa e deve pedir desculpas na TV	Folha de S. Paulo	2013/05/28	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1286143-aecio-diz-que-caixa-foi-omissa-e-dilma-deve-pedir-desculpas-na-tv.shtml
Tucano diz que PF foi informada do pagamento antecipado do Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/05/28	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1286080-tucano-diz-que-pf-foi-informada-do-pagamento-antecipado-do-bolsa-familia.shtml
DEM pede convocação de ministros para falarem sobre Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/05/27	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1285871-dem-pede-convocacao-de-ministros-para-falarem-do-caso-bolsa-familia.shtml
Boatos sobre o Bolsa Família devem ser esclarecidos do a quem doer, diz campos	Folha de S. Paulo	2013/05/27	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1285797-boatos-sobre-bolsa-familia-devem-ser-esclarecidos-do-a-em-quem-doer-diz-eduardo-campos.shtml
PSDB pede apuração sobre decisão da Caixa de mudar o Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/05/27	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1285666-psdb-pede-apuracao-sobre-decisao-da-caixa-de-mudar-bolsa-familia.shtml
Oposição quer presidente da Caixa no Senado para explicar "lambança" no Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/05/26	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1285299-oposicao-quer-presidente-da-caixa-no-senado-para-explicar-lambanca-no-bolsa-familia.shtml
Boato sobre o fim	Folha	2013/05/26	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1285038-boato-

do Bolsa Família provocou acidente e até empréstimo relâmpago	de S. Paulo		sobre-fim-do-bolsa-familia-provocou-acidente-e-ate-emprestimo-relampago.shtml
Ligações telefônicas e rádio disseminaram boato sobre Bolsa Família, diz PF	Folha de S. Paulo	2013/05/24	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1284662-ligacoes-telefonicas-e-radios-disseminaram-boato-sobre-bolsa-familia-diz-pf.shtml
Ministro diz que investigações sobre boato do Bolsa Família é complexa	Folha de S. Paulo	2013/05/22	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1283188-ministro-diz-que-investigacao-sobre-boatos-do-bolsa-familia-e-complexa.shtml
Boato não vai atrapalhar Bolsa Família, diz Lula	Folha de S. Paulo	2013/05/22	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1283162-boato-nao-vai-atrapalhar-bolsa-familia-afirma-lula.shtml
Casal se acidenta ao tentar sacar Bolsa Família no Piauí	Folha de S. Paulo	2013/05/22	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1282696-casal-se-acidenta-ao-tentar-sacar-bolsa-familia-no-piaui.shtml
Presidente do PT chama boatos sobre o Bolsa Família de terrorismo eleitoral	Folha de S. Paulo	2013/05/21	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1282662-presidente-do-pt-chama-boatos-sobre-bolsa-familia-de-terrorismo-eleitoral.shtml
Ministro diz que boatos sobre o Bolsa Família podem ter sido orquestrados	Folha de S. Paulo	2013/05/21	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1282388-ministro-diz-que-boatos-sobre-bolsa-familia-podem-ter-sido-orquestrados.shtml
Governo vai enviar informações aos beneficiários do Bolsa Família pelo celular	Folha de S. Paulo	2013/05/21	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1282220-governo-vai-enviar-informacoes-aos-beneficiarios-do-bolsa-familia-pelo-celular.shtml
Fiquei assustada com o fim do Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/05/21	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1282066-fiquei-assustada-com-o-fim-do-bolsa-familia-leia-depoimento.shtml
Boato sobre o Bolsa Família mantém lotéricas e agências da Caixa cheias	Folha de S. Paulo	2013/05/20	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1282041-onda-de-boatos-mantem-agencias-da-caixa-e-lotericas-cheias-no-ceara.shtml
Deputado diz que falhas no pagamento podem ter gerado boato sobre Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/05/20	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1282028-deputado-diz-que-falhas-de-pagamento-podem-ter-gerado-boato-do-bolsa-familia.shtml
Governo e oposição trocam acusações sobre Boato do Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/05/20	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1281857-governo-e-oposicao-trocam-acusacoes-sobre-autoria-de-boato-do-bolsa-familia.shtml

Boato sobre o fim do Bolsa Família é criminoso, diz Dilma em Pernambuco	Folha de S. Paulo	2013/05/20	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1281750-boato-sobre-fim-do-bolsa-familia-e-criminoso-diz-dilma-em-pernambuco.shtml
Para oposição, declaração de Ministra é irresponsável	Folha de S. Paulo	2013/05/20	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1281733-para-oposicao-declaracao-de-ministra-sobre-bolsa-familia-e-irresponsavel.shtml
Ministra diz que Boato do Bolsa Família deve ter partido de oposição	Folha de S. Paulo	2013/05/20	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1281716-ministra-diz-que-boato-sobre-bolsa-familia-deve-ter-partido-da-oposicao.shtml
Boatos sobre o fim do Bolsa Família provocam tumultos em Queimados	Folha de S. Paulo	2013/05/20	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1281684-pm-e-acionada-para-conter-tumulto-em-agencia-da-caixa-em-queimados-rj.shtml
Em AL, boatos sobre o Bolsa Família correu entre vizinhos	Folha de S. Paulo	2013/05/20	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1281666-em-al-boato-sobre-fim-do-bolsa-familia-correu-entre-vizinho.shtml
Visita do Papa seria uma das causas para suspensão do Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/05/19	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1281413-desinformacao-e-desconfianca-alimentam-boatos-sobre-fim-do-bolsa-familia.shtml
Boatos sobre o fim do Bolsa Família causam filas e tumultos na Baixada Fluminense	Folha de S. Paulo	2013/05/19	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1281406-boato-sobre-fim-do-bolsa-familia-causa-filas-e-tumulto-na-baixada-fluminense.shtml
PF vai investigar origem de Boatos sobre o Bolsa Família	Folha de S. Paulo	2013/05/19	http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1281314-boatos-fazem-governo-negar-fim-do-bolsa-familia.shtml

